



## РАСПОРЯЖЕНИЕ

Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея

В целях достижения показателя федерального проекта «Государство для людей»:

1. Утвердить План мероприятий («дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея согласно приложению № 1.

2. Органам исполнительной власти Республики Адыгея:

1) в течение трех рабочих дней разработать и утвердить планы мероприятий («дорожные карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея;

2) согласовывать проекты планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея, а также внесение в них изменений с Председателем Кабинета Министров Республики Адыгея, заместителем Председателя Кабинета Министров Республики Адыгея согласно приложению № 2.

3. Управлению Главы Республики Адыгея по реализации национальных проектов:

1) проводить анализ проектов планов мероприятий («дорожных карт») органов исполнительной власти Республики Адыгея по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея, а также внесения в них изменений на соответствие рекомендациям по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности;

2) осуществлять мониторинг выполнения Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея и планов мероприятий («дорожных карт») органов

исполнительной власти Республики Адыгея по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея.

Глава Республики Адыгея



М. Кумпилов

г. Майкоп  
26 сентября 2023 года  
№ 230-рг

Приложение № 1  
к распоряжению Главы  
Республики Адыгея  
от 26 сентября 2023 года № 230-рг

План мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
<b>1. Организационные мероприятия</b>				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в Республике Адыгея	2023 год	Председатель Кабинета Министров Республики Адыгея	распоряжением Главы Республики Адыгея от 17 января 2023 года № 4-рг «Об ответственном за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности» Председатель Кабинета Министров Республики Адыгея Керашев Анзаур Асланбекович определен ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности
1.2.	Назначен орган исполнительной власти Республики Адыгея (организация, структурное подразделение, рабочая группа), ответственный за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельности органов исполнительной власти Республики Адыгея (далее – ОИВ РА)	27 декабря 2023 года	Председатель Кабинета Министров Республики Адыгея	Указ Главы Республики Адыгея о возложении на проектный комитет Республики Адыгея полномочий по координации и контролю внедрения принципов клиентоцентричности в деятельности ОИВ РА
1.3.	Утверждена организационная модель внедрения клиентоцентричности в Республике Адыгея	29 марта 2024 года	Председатель Кабинета Министров Республики Адыгея	распоряжение Кабинета Министров Республики Адыгея об организационной

				модели внедрения клиентоцентричности в Республике Адыгея
1.4.	Утвержден план ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Республике Адыгея	29 марта 2024 года	председатель Комитета Республики Адыгея по делам национальностей, связям с соотечественниками и средствам массовой информации	медиаплан по форме, утвержденной председателем Комитета Республики Адыгея по делам национальностей, связям с соотечественниками и средствам массовой информации
2.	Жизненные ситуации			
2.1.	Определено не менее 1 жизненной ситуации Республики Адыгея	20 ноября 2023 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	1) решение проектного комитета Республики Адыгея об определении жизненных ситуаций Республики Адыгея; 2) решение проектного комитета Республики Адыгея о создании рабочей группы по работе с жизненными ситуациями Республики Адыгея (далее – рабочая группа)
2.2.	Утвержден перечень услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Республики Адыгея	1 декабря 2023 года	руководитель рабочей группы	протокол рабочей группы об определении перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Республики Адыгея
2.3.	Утверждено описание целевого состояния жизненных ситуаций Республики Адыгея	8 декабря 2023 года	руководитель рабочей группы	протокол рабочей группы об утверждении описания целевого состояния жизненных ситуаций Республики Адыгея
2.4.	Сформирован межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Адыгея	15 декабря 2023 года	руководитель рабочей группы	межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Адыгея

2.5.	Утвержден межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Адыгея	29 марта 2024 года	руководитель рабочей группы	протокол рабочей группы об утверждении межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Адыгея
2.6.	Реализовано целевое состояние жизненных ситуаций Республики Адыгея	15 ноября 2024 года	руководитель рабочей группы	отчет о реализации целевого состояния жизненных ситуаций Республики Адыгея
3.	Координация внедрения клиентоцентричности в ОИВ РА			
3.1.	Во всех ОИВ РА, оказывающих услуги, оценённые на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, сформированы планы оптимизации таких услуг	7 декабря 2023	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет об утверждении планов оптимизации услуг ОИВ РА, оценённых «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.2.	Завершена оптимизация услуг ОИВ РА, в отношении которых были сформированы планы оптимизации	28 декабря 2024 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет о результатах оптимизации услуг ОИВ РА, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.3.	Во всех ОИВ РА назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности	1 октября 2023 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности
3.4.	Во всех ОИВ РА сформированы реестры межведомственных и внутриведомственных процессов и порядок их ведения	22 декабря 2023 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядок их ведения ОИВ РА
3.5.	Во всех ОИВ РА утверждены порядки сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	29 марта 2024 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет об утверждении порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) во всех ОИВ РА
3.6.	Во всех ОИВ РА в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	28 июня 2024 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)

3.7.	Во всех ОИВ РА, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	30 сентября 2024 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) ОИВ РА
3.8.	Во всех ОИВ РА, предоставляющих меры государственной поддержки, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	30 сентября 2024 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки ОИВ РА
3.9.	Во всех ОИВ РА, осуществляющих государственный контроль (надзор), утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	30 сентября 2024 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) ОИВ РА
3.10.	Во всех ОИВ РА утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30 сентября 2024 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов ОИВ РА
3.11.	Во всех ОИВ РА утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ОИВ Республики Адыгея	30 сентября 2024 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ОИВ РА
3.12.	Во всех ОИВ РА утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30 сентября 2024 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом ОИВ РА
3.13.	Республика Адыгея получила оценку не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	28 декабря 2024 года	председатель проектного комитета Республики Адыгея	отчет о достижении оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
4.	Координация исполнения мероприятий кадрового блока в ОИВ РА			
4.1.	В ОИВ РА, имеющих независимую кадровую службу, назначен сотрудник, ответственный за	27 декабря 2023 года	начальник Управления	отчет о назначении сотрудников ОИВ РА, ответственных за внедрение в кадровой работе

	внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения вопросам кадровой работы)		государственной службы и кадровой политики Администрации Главы Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея	принципов и клиентоцентричности	Стандартов
4.2.	В ОИВ РА, имеющих независимую кадровую службу, проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	12 сентября 2024 года	начальник Управления государственной службы и кадровой политики Администрации Главы Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея	отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы	
4.3.	В ОИВ РА, имеющих независимую кадровую службу, проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	12 сентября 2024 года	начальник Управления государственной службы и кадровой политики Администрации Главы Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея	отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб ОИВ РА	
4.4.	В ОИВ РА, имеющих независимую кадровую службу, разработаны планы по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием	27 декабря 2024 года	начальник Управления государственной службы и кадровой политики Администрации	приказ ОИВ РА об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	

	технологий и инструментов клиентоцентричности		Главы Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея	
5. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического взаимодействия				
5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	29 марта 2024 года	Министр цифрового развития, информационных технологий и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея	1) приказ Министерства цифрового развития, информационных технологий Республики Адыгея об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; 2) отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках информационно-технического обеспечения	29 марта 2024 года	Министр цифрового развития, информационных технологий и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по вопросам взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения	28 июня 2024 года	Министр цифрового развития, информационных технологий и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30 сентября 2024 года	Министр цифрового развития, информационных технологий и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея	приказ Министерства цифрового развития, информационных технологий Республики Адыгея об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом



5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30 сентября 2024 года	Министр цифрового развития, информационных и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30 сентября 2024 года	Министр цифрового развития, информационных и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея	приказ Министерства цифрового развития, информационных и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	28 декабря 2024 года	Министр цифрового развития, информационных и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, административно-хозяйственной деятельности и имущественных отношений
6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	29 марта 2024 года	Министр финансов Республики Адыгея	1) приказ Министерства финансов Республики Адыгея об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; 2) отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	29 марта 2024 года	Министр финансов Республики Адыгея	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	28 июня 2024 года	Министр финансов Республики Адыгея	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним

6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30 сентября 2024 года	Министр финансов Республики Адыгея	приказ Министерства финансов Республики Адыгея об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30 сентября 2024 года	Министр финансов Республики Адыгея	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30 сентября 2024 года	Министр финансов Республики Адыгея	приказ Министерства финансов Республики Адыгея об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	28 декабря 2024 года	Министр финансов Республики Адыгея	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, административно-хозяйственной деятельности и имущественных отношений
7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом			
7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	29 марта 2024 года	председатель Комитета Республики Адыгея по имущественным отношениям	1) приказ Комитета Республики Адыгея по имущественным отношениям об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; 2) отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	29 марта 2024 года	председатель Комитета Республики Адыгея по имущественным отношениям	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом

7.3.	Проведена оценка удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	28 июня 2024 года	председатель Комитета Республики Адыгея по имущественным отношениям	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом
7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30 сентября 2024 года	председатель Комитета Республики Адыгея по имущественным отношениям	приказ Комитета Республики Адыгея по имущественным отношениям об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30 сентября 2024 года	председатель Комитета Республики Адыгея по имущественным отношениям	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30 сентября 2024 года	председатель Комитета Республики Адыгея по имущественным отношениям	приказ Комитета Республики Адыгея по имущественным отношениям об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	28 декабря 2024 года	председатель Комитета Республики Адыгея по имущественным отношениям	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом

Приложение № 2  
к распоряжению Главы  
Республики Адыгея  
от 26 сентября 2023 года № 230-рг

1. Перечень органов исполнительной власти Республики Адыгея, которые осуществляют согласование планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея, а также внесение в них изменений с Председателем Кабинета Министров Республики Адыгея Керашевым А.А.:

- 1) Министерство здравоохранения Республики Адыгея;
- 2) Министерство культуры Республики Адыгея;
- 3) Министерство образования и науки Республики Адыгея;
- 4) Министерство строительства, транспорта, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Республики Адыгея;
- 5) Министерство труда и социального развития Республики Адыгея;
- 6) Министерство финансов Республики Адыгея;
- 7) Министерство цифрового развития, информационных и телекоммуникационных технологий Республики Адыгея;
- 8) Комитет Республики Адыгея по архитектуре и градостроительству;
- 9) Комитет Республики Адыгея по взаимодействию с органами местного самоуправления;
- 10) Комитет Республики Адыгея по делам национальностей, связям с соотечественниками и средствам массовой информации;
- 11) Комитет Республики Адыгея по имущественным отношениям;
- 12) Комитет Республики Адыгея по туризму и курортам;
- 13) Комитет Республики Адыгея по физической культуре и спорту;
- 14) Комитет Республики Адыгея по регулированию контрактной системы в сфере закупок;
- 15) Комитет Республики Адыгея по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям;
- 16) Комитет Республики Адыгея по делам молодежи;
- 17) Управление государственных инспекций по надзору за строительством зданий, сооружений и эксплуатацией жилищного фонда Республики Адыгея;
- 18) Управление государственной службы занятости населения Республики Адыгея;
- 19) Управление по делам архивов Республики Адыгея;
- 20) Управление записи актов гражданского состояния Республики Адыгея;
- 21) Управление лесами Республики Адыгея;

22) Управление по обеспечению деятельности мировых судей Республики Адыгея;

23) Управление по охране окружающей среды и природным ресурсам Республики Адыгея;

24) Управление по охране и использованию объектов культурного наследия Республики Адыгея;

25) Управление государственного финансового контроля Республики Адыгея;

26) Постоянное представительство Республики Адыгея при Президенте Российской Федерации;

27) Постоянное представительство Республики Адыгея при Главе администрации (губернаторе) Краснодарского края.

2. Перечень органов исполнительной власти Республики Адыгея, которые осуществляют согласование планов мероприятий («дорожных карт») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея, а также внесение в них изменений с заместителем Председателя Кабинета Министров Республики Адыгея Тлехасом М.А.:

1) Министерство сельского хозяйства Республики Адыгея;

2) Министерство экономического развития и торговли Республики Адыгея;

3) Управление ветеринарии Республики Адыгея;

4) Управление по охране и использованию объектов животного мира и водных биологических ресурсов Республики Адыгея;

5) Управление государственного регулирования цен и тарифов Республики Адыгея;

6) Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Республики Адыгея (Гостехнадзор Республики Адыгея).